

# 莘县交通运输局文件

莘交发〔2025〕6号

## 关于印发《莘县交通运输局道路运输经营者信用评价实施方案》的通知

相关各股室、局属各单位及运输企业：

为全面贯彻落实上级对社会信用体系建设的有关工作部署，加快推进交通运输行业社会信用体系建设，助力我县交通运输行业快速发展，根据有关规定，结合我县实际，制定本实施方案。



# 莘县交通运输局道路运输经营者信用评价 实施方案

**第一条** 为推进信用交通建设，加强道路运输市场事中事后监管，根据《中华人民共和国道路运输条例》、国务院办公厅《关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》、《山东省道路运输条例》、《山东省交通运输信用管理办法》等信用工作有关规定，结合我县道路运输行业实际，制定本实施方案。

**第二条** 本方案所指的道路运输经营者包括道路旅客运输经营者、公共汽车客运经营者、出租汽车客运经营者、道路货物运输经营者、机动车维修经营者、客运站经营者、货运站经营者等。

**第三条** 对道路运输经营者的信用评价，应当遵循依法公开、公平、公正、便民高效的原则，实行分级分类、动态监管。

**第四条** 道路运输经营者应当自觉遵守国家和省有关法律、法规及规章，加强管理，诚信经营，履行社会责任，为社会提供安全、优质的运输服务。

**第五条** 道路运输经营者信用评价主要包括：

## （一）安全生产

遵守道路运输安全生产相关法律、法规、规章等规定情况，安全生产主体责任落实、安全生产标准化考核、安全生产资金落

实、发生安全生产责任事故等情况；

## （二）服务质量

是否发生经查实的服务质量事件、服务不规范、有责投诉、被媒体曝光等有关情况；

## （三）经营行为

在运输经营活动中，是否存在违法违章违规经营行为情况；

## （四）企业管理

信用档案建立、企业稳定情况，企业形象、牌证使用、车辆技术管理、绿色环保、科技设备应用以及奖励表彰等情况；

## （五）社会责任

投保承运人责任险等规定险种、按照政府指令完成运输任务以及社会公共信用评价信息等情况。

**第六条** 道路运输经营者信用评价等级按信用考核得分高低分为好（AA）、较好（A）、一般（B）、较差（C）和差（D）五个级别。

**第七条** 道路运输经营者的信用评价实行百分制和奖励制。信用评价总分 100 分，加分为 10 分，经营者信用评价得分最高为 110 分。

管理指标中的新科技产品应用情况、获得表彰奖励情况、政府指令性运输任务完成情况、公司化经营情况等为加分项目。

（一）考核周期内道路运输经营者信用评价考核得分在 90 分(含)以上的，信用等级为好(AA 级)；

(二) 考核周期内道路运输经营者信用评价考核得分在 80 分(含)—89 分的, 信用等级为较好(A 级);

(三) 考核周期内道路运输经营者信用评价考核得分在 70 分(含)—79 分的, 信用等级为信用一般(B 级);

(四) 考核周期内道路运输经营者信用评价考核得分在 60 分(含)—69 分的, 信用等级为较差(C 级);

(五) 考核周期内道路运输经营者信用评价考核得分在 60 分以下的, 信用等级为差(D 级)。

**第八条** 道路运输经营者有下列情形之一的, 从该情形确定之日起, 其信用等级定为差(D 级)

(一) 出现使用假冒伪劣配件维修机动车、承修已报废的机动车、擅自改装机动车或利用配件拼装机动车的违法违章行为;

(二) 出现超越许可事项或使用无效、伪造、变造机动车维修经营许可证件或(备案)表, 非法从事汽车维修经营的违法违章行为;

(三) 企业所属车辆超限辆次(超限率 20%以上)占年度平均车辆数 80%或所属车辆因超限导致发生一般伤亡事故;

(四) 发生一次死亡 3 人以下一般交通事故责任事故, 或者 5 人以上重伤的(事故责任以公安交警部门认定准);

(五) 经营者发生特大恶性污染责任事故的;

(六) 经营者发生特大恶性服务质量事件的;

(七) 经营者拒不向信用评价机构提供所需的考核材料, 或

在信用评价过程中不配合，导致信用评价工作无法进行的；

（八）法律、法规规定和国家、省信用管理机构认定的其他对运输市场产生较重影响的诚信行为；污染责任事故是指由于企业原因，对社会环境造成污染、造成国家和社会公众财产损失，受到批评的运输责任事故。受到市（地）级政府及职能部门通报批评的为重大恶性污染责任事故。受到省级以上政府及职能部门通报批评的为特大恶性污染责任事故。

服务质量事件是指由于企业原因，对旅客或货主造成人身伤害或财产损失，或在社会造成恶劣影响的服务质量事件。受到市（地）级交通运输主管部门及其道路运输机构通报批评的为重大恶性服务质量事件。受到省级以上政府及职能部门通报批评的为特大恶性服务质量事件。

**第九条** 道路运输经营者同时经营多项运输业务的，应当按照不同经营业务类别分别进行信用等级评价，其业务类别最低的信用等级作为对外发布的经营者年度最终信用等级。

**第十条** 信用主体原则上实行定期评价，一般为一年一次。

信用评价结果应当通过部门网站、相关业务网站等方式公示不少于 10 个工作日，无异议后认定发布，并推送至“信用交通·山东”网站。

**第十一条** 道路运输经营者信用评价结果接受社会监督。任何单位和个人对信用评价结果有异议的，应在评价结果公示期内，向交通运输服务中心提出书面申诉或举报，交通运输服务中心受

理后，应当在 15 个工作日内调查核实，并将有关处理情况书面告知当事人。

举报申诉的单位和个人应如实加盖单位公章或签署真实姓名，附注联系方式，否则不予受理。

受理交通运输服务中心应当为举报人保密，不得向其他单位或个人泄漏举报人的单位名称、姓名及有关情况。

- 附件：1、道路货物运输、货运站（场）经营者信用评价标准  
2、机动车维修经营者信用评价标准  
3、道路客运经营者信用评价标准  
4、巡游出租汽车经营者信用评价标准  
5、网络预约出租汽车经营者信用评价标准

附件 1

莘县道路货物运输、货运站（场）经营者信用评价标准

| 考核项目        | 考核内容   | 记分标准   |
|-------------|--|--|
| 组织机构<br>10分 | 1、建立安全生产领导小组；<br>2、设置安全管理机构和或者配备专职安全管理人员。<br>3、配备专职 GPS 监控管理人员（普通货物 50 辆车以上）。<br>4、设置车辆技术管理机构，配备车辆技术管理人员。<br>5、企业法人或负责人、安全科长和专职安全管理员经安监等部门培训考试合格，持证上岗。 | 1、未建立安全生产领导小组的不得分；<br>2、未设置安全管理机构的不得分；<br>3、职能部门设置不健全的每项扣 2 分；<br>4、未按规定配备专职安全管理人员的不得分<br>5、未设置车辆技术管理机构、配备车辆技术管理人员的扣2分。<br>6、未配备专职 GPS 监控人员的不得分（普通货车 50 辆以上）；<br>7、企业负责人、安全负责人和安全员未取得相关证书的每人扣 3 分；<br>8、专职安全管理人员按规定配备不足的每人扣 2 分  |
| 运输安全<br>20分 | 1、交通事故责任；<br>2、交通事故责任死亡率；<br>3、交通事故责任伤人率；<br>4、事故报告和处理情况；<br>5、安全资金投入情况；   | 1、交通事故责任，每 1 次/五车，扣 5 分；<br>2、交通事故责任死亡率，每 1 次/五车不的分；<br>3、交通事故伤人率，每 1 次/五车，扣 10 分；<br>4、发生事故隐瞒不报、谎报或者拖延不报的扣 15 分；<br>5、无处理报告、整改措施和事故台账的每项扣 3 分<br>事故台账未填写的每次扣 2 分；<br>6、未建立安全投入保障制度的扣 1 分，安全资金未按规定提取使用的扣 2 分，未提供相关明细账目的扣2分；  |
| 经营行为<br>30分 | 1、超限超载率；<br>2、GPS 在线率；<br>3、超速率；<br>4、安全检查情况；<br>5、经营方针目标<br>6、企业稳定情况  | 1、车辆超限辆次每月占总车辆数 10%-20%的扣 5 分<br>20%-30%扣 10 分，30%-50%扣 20 分，50%以上不得分<br>2、公司车辆监控管理平台每月在线率达不到 90%（普通货物运输 50 辆以上企业）扣5分；<br>3、车辆 GPS 在线率达不到 100%的扣 5 分；<br>4、企业年内车辆超速、疲劳驾驶超过年度平均车辆 20%的扣 5 分、超过 40%的扣 10 分、超过 60%的不得分；<br>单车月均超速、疲劳驾驶达到 5 次以上扣 5 分、10 次以上扣 10 分、15 次以上不得分；<br>5、企业开展各项安全检查不到位的，每次扣 2 分；<br>6、未制定年度安全生产经营方针和目标的扣 1 分，年终未考核的扣 2 分；<br>7、因政策宣传不到位，致使从业人员上访的每次扣 3分，造成群体事件并有一定影响的不得分。 |

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
| 企<br>业<br>管<br>理<br><br>30分 | <p>安全生产管理（10分）<br/>（查看各项安全生产管理制度）</p>  | <p>1、未制定安全生产责任制度和部门职责的每项扣1分；<br/>2、无安全生产操作规程和安全监督检查制度的每项扣1分；<br/>3、未层层签订年度安全生产目标责任书的每层次扣1分，未制定目标考核办法和考核标准的扣1分，年终未考核的扣2分；<br/>4、应急预案未制定的扣2分、制定不完善的扣1分<br/>全年应急演练只开展一次的扣3分、未开展的不得分；单车月均超速、疲劳驾驶达到5次以上扣5分、<br/>5、未制定安全例会和教育培训制度的每项扣2分；<br/>6、未按规定每月至少召开一次管理人员安全例会的每次扣2分；人员不齐而无补课记录的每次扣1分<br/>7、GPS监控管理制度未制定的扣2分、制定不完善扣1分，监控记录不实的扣2分，监控无记录的不得分；<br/>8、上级部门下达整改通知书，企业未在规定期限完成整改的扣2分，未整改或整改不合格的不得分</p> |
|                             | <p>从业人员管理（10分）<br/>（查看学习、会议、培训记录等）</p> | <p>1、不按资格条件聘用从业人员或弄虚作假的每人每次扣2分；<br/>2、驾驶员有5%每月参加诚信考核或者每有建立考核档案的扣2分，有10%的扣4分，以此类推扣完10分为止；<br/>3、未按规定每月至少召开一次从业人员集中教育培训的每次扣2分，培训人员不齐且未补课记录的每次扣1分；<br/>4、未建立从业人员一人一档的每人扣2分；<br/>5、对驾驶员超速、疲劳驾驶未按规定处理的每车扣1分，未处理的每车扣2分；</p>   |
|                             | <p>车辆管理（10分）</p>                       | <p>1、车辆档案内行驶证、营运证、二级维护、车辆保险过期未更新的每车扣2分；<br/>2、车辆标示标识不全或不完善的每车扣1分；<br/>3、车辆无消防器材或失效的每车扣2分；<br/>4、停车场消防设施不齐或失效的扣2分，警示标示标识不全的扣1分，停车场地存在混停、未平整、未隔离等现象的每项扣1分；<br/>5、未建立车辆技术档案的每车扣3分；<br/>6、未制定车辆、设备管理制度和检查制度的每项扣1分。</p>  |

|             |                                     |   |
|-------------|-------------------------------------|---|
| 服务质量<br>10分 | 1、社会投诉情况；<br>2、媒体曝光情况；<br>3、文明服务情况； | 1、未制定评选树优实施方案的扣 1 分；<br>2、年内未评先树优的扣 1 分；<br>3、因服务质量差被投诉每 1 次/五车，扣 4 分；<br>4、因违规被媒体曝光的每 1 次/五车，扣 4 分；  |
| 加分项目        | 企业文化（3 分）<br>（现场查看）                 | 1、被区、市级以上人民政府或市运管处行业部门评选为先进典型的（包括单项、如安全、防汛、救灾等）加1分；<br>2、积极参与志愿服务、爱心捐助、拾金不昧、救贫救残、见义勇为、善行义举等公益活动，并被媒宣传报道的加1分；<br>3、制定车辆统一标识规定，且营运车辆统一标识和外观的加0.5分；<br>4、制定统一着装规定，且企业员工和从业人员统一服装加 0.5 分； |
|             | 规范化管理（3 分）<br>（查看记录、相关资料）           | 1、积极推进集约化管理，自有车辆达到 100%的加 1.5 分；<br>2、企业连续两年考核优秀的加 1.5 分（基础得分应在 85 分以上）   |
|             | 特殊贡献（4 分）<br>（查看文件或记录）              | 1、积极配合主管部门完成省局以上单位迎检工作并做出应有贡献的加2分；<br>2、积极参与应急保障工作，所属车辆被确定为应急运输车辆加1分；<br>3、安排车辆完成上级防汛、救灾等应急运输任务的加1分；<br>4、未按要求完成运输任务或不服从行业管理部门安排的，每发生一次从考核总分中扣 5 分；                                   |

## 附件 2

## 莘县机动车维修经营者信用评价标准

| 考核项目   |          | 分值<br>(分) | 评分标准  |
|--|----------|-----------|---|
| 一、从业人员素质   |          | 10        |   |
| 企业人员配备情况：企业负责人、安全生产管理人、维修质量检验员、价格结算员、业务接待员、维修技术人员（机修、电器、钣金、涂漆）等关键岗位人员。 |          | 10        | 未取得从业资格证书持证上岗的，不得分。<br>人员配备达不到《GB/T16739-2014》开业条件要求的，不得分。<br>从业人员资格条件达不到《GB/T 21338》要求的，扣 1分。<br>未取得行业主管部门及相关部门颁发的从业资格证书的，扣1分。   |
| 二、安全生产   |          | 15        |   |
| 1、安全生产制度   |          | 6         | 无安全生产人员责任清单或安全应急预案的，不得分；安全生产制度不健全或执行不到位的，扣1分/项。各工位设备无安全操作规程的，扣 0.5 分/工位，不上墙的 0.25 分/工位。   |
| 2、安全保护措施和消防设施  |          | 6         | 对有毒、易燃、易爆物品，腐蚀剂、污染物及危险物品、压力容器等未单独存放合理处置。或无防护措施，或设施的设置和使用应符合安全生产、消防的各项要求，无效的，扣1分/项；生产厂房和停车场不符合安全和消防要求的，扣 1 分/项。  |
| 3、安全生产事故   |          | 3         | 发生生产安全责任事故扣 1.5 分/，造成人员轻、重伤的，扣 1.5 分/起。   |
| 三、维修质量   |          | 20        |   |
| 1、质量保证体系   |          | 5         | 无质量管理机构，无国家、行业汽车维修标准及相关技术标准、维修技术资料 and 工艺文件的扣1分/项；质量管理和质量检验制度（质量承诺、进出厂登记、检验、竣工出厂合格证管理、技术档案管理、标准和计量管理、设备管理及维护、人员技术培训制度等）不完善或执行不到位的，扣1分/项；维修车辆档案没有一车一档的扣 1 分；记录不完善的扣 0.5 分。 |
| 2、维修配件   | (1) 采购登记 | 2         | 采购的维修配件未按要求进行登记的，扣 0.5 分/件；发现一起使用假冒伪劣产品或配件无合格证的，不得分。  |
|  | (2) 旧件处理 | 1.5       | 换下的配件、总成未交托修方或未经托修方允许（登记）自行处理的，扣0.5分/件；旧配件或修复件无明确标识的扣 0.5 分/件。  |

|  |          |     |  |
|--|----------|-----|--|
|  | (3) 配件明示 | 1.5 | 未将原厂件、副厂件、修复件分别标识、明码标价的，扣0.5分/件。   |
|  | 3、质量保证   | 5   | 未按规定执行机动车维修质量保证制度的，扣1分/辆次；未公示质量保证期的，扣1分；公示的质量保证期低于国家有关规定的，不得分。   |
|  | 4、出厂合格证  | 5   | 未按规定签发维修车辆进厂检验单、过程检验单、竣工检验单和竣工出厂合格证的，扣1分/辆次；填写不规范或填写内容不全的，扣0.5分/辆次；车辆返修无返修记录或记录不完整的，扣0.5分/辆次。  |
|  | 四、服务质量   | 20  |  |
|  | 1、服务公示   | 2   | 未公示服务机构、流程、监督台（包括服务人员照片、工号、监督电话）以及投诉程序的，扣0.5分/项。   |
|  | 2、维修透明度  | 4   | 维修项目未与车主沟通的，扣1分/辆次；修车现场不可视的，扣1分。   |
|  | 3、用户满意度  | 3   | 用户满意度（以随机征求用户意见为准）100%起，每降低5%，扣0.3分。未建立用户跟踪、回访制度和用户抱怨受理制度的，扣1分/项；有制度无记录的，扣0.5分/项。  |
|  | 4、有责投诉   | 6   | 发生一起向行业管理部门投诉且责任在企业的，扣3分/次；被媒体曝光，经查实存在严重损害维修行业信誉行为的，扣6分/次。   |
|  | 5、服务质量事件 | 5   | 发生重大服务质量事件的，扣5分/起。   |
|  | 五、遵章守纪   | 15  |  |
|  | 遵章守纪     | 15  | 1、未将机动车维修经营许可证件或备案表《机动车维修标志牌》悬挂在经营场所的醒目位置的，扣1分/次。2、变更名称、法定代表人、地址等事项，未按规定备案的，扣1分/次。<br>3、未按规定公布机动车维修收费项目、工时定额和收费标准或超出公布结算工时定额、结算工时单价向托修方收费的，扣1.5分/辆次。<br>4、企业维修工时单价和工时定额未按规定备案或执行标准高于备案工时定额标准的，扣1分/次。<br>5、只收费不维修或者虚列维修作业项目的，扣1分/辆次。<br>6、未使用规定的结算清单格式的，扣0.5分/辆次。<br>7、未按规定报送统计资料的，扣1分/次。<br>8、签发虚假或不签发机动车竣工出厂合格证，或者伪造、倒卖或转借机动车维修出厂合格证的，扣0.5分/张。<br>9、未按照有关技术规范进行维修作业的，扣0.5分/辆次。<br>10、非法转让、出租机动车维修经营许可证件的，扣2.5分/次。 |

|               |    |   |
|---------------|----|---|
| 六、环境保护        | 15 |   |
| 1、环保设施设备      | 6  | 环保设施设备（主要包括废气、废水、废油、空调制冷剂、废蓄电池、废轮胎及垃圾等收集、处理设施设备；车间通风、除尘、净化、消声等设施设备）配备或技术状况不能满足要求的，扣1分/台（套）。 |
| 2、维修废物        | 5  | 废气、废水、废油、空调制冷剂、废蓄电池、废轮胎及垃圾等有害维修废物回收处理不符合要求的，扣1分/项。  |
| 3、厂区环保        | 4  | 厂区卫生不达标，通风、吸尘、净化、消声效果不符合要求的，扣2分/项。  |
| 七、企业管理        | 5  |   |
| 1、质量信誉档案建立    | 3  | 未建立，扣2分；企业基本情况、安全生产事故记录、服务质量事件记录、违章经营情况、投诉情况、企业管理情况、企业设施设备情况不完善，扣1分/项。                      |
| 2、计算机管理       | 2  | 未实行计算机信息化管理的，扣2分/项；建立不完善的，扣1分。  |
| 八、加分项目        | 10 |   |
| 1、企业形象        | 3  | 进行了企业形象设计、实行了员工统一服装、统一标志并持证上岗的，加1分/项。   |
| 2、市厅级以上集体荣誉称号 | 5  | 在考核年度内：获得省、市道路运输管理机构的，加1分；获得市、厅级的，加2分；获得省部级以上的，加5分。   |
| 3、连锁经营        | 2  | 连锁经营是按照交通运输部规定的“统一采购”、“统一配送”、“统一标识”、“统一经营方针”、统一服务规范和价格，建立连锁经营作业标准和管理手册。<br>连锁经营超过3个网点的，加2分。 |

|         | 考核分数 | 计分标准   |
|---------|------|--|
| 责任事故率   | 5    | 每1次/百车,扣0.5分。  |
| 责任事故死亡率 | 15   | 每1人/百车,扣2.5分。  |
| 责任事故伤人率 | 10   | 每1人/百车,扣1分。  |
| 经营违章率   | 20   | 每1次/百车,扣1分。  |
| 社会投诉率   | 20   | 每1次/百车,扣1分。  |
| 保承运人责任险 | 15   | 不按法律法规要求为营运车辆投保承运人责任险的,每车次扣1分。                           |
| 安全生产管理  | 2    | 安全管理机构不健全、安全管理制度不落实、安全设施设备不完善,情节严重的,不得分;情节较轻,能及时纠正的,扣1分。 |
| 质量管理    | 2    | 质量管理体系不完善、质量管理制度不健全或不落实,情节严重的,不得分;情节较轻,能及时整改的,扣1分。       |
| 从业人员管理  | 2    | 不按规定资格条件聘用从业人员或弄虚作假的,扣2分;情节较轻,能及时纠正的,扣1分。                |

|               |             |     |   |
|---------------|-------------|-----|---|
| 企业管理<br>(15分) | 科技进步及先进管理应用 | 2   | 不按规定要求为营运车辆安装GPS或行车记录仪,情节严重的,扣2分;情节较轻,能及时改正的,扣1分。   |
|               | 车辆管理        | 2   | 不按规定对营运车辆进行维护和检测、车辆年审合格率低于95%以上的,扣2分;情节较轻,能及时改正的,扣1分。车辆技术等级或车属专用设备、用具未达到规定要求的,扣2分。                                |
|               | 质量信誉档案      | 2.5 | 质量信誉档案不健全的,每缺一项,扣0.5分;不按要求上报质量信誉情况但能及时纠正的,扣1分。  |
|               | 企业稳定        | 2.5 | 由于企业管理原因,导致发生违反《信访条例》规定,出现过激行为、严重扰乱政府办公或社会秩序、造成恶劣社会影响的群体性事件的,不得分;情节不严重,或经批评教育后及时改正的,每次扣1分。                        |
| 加分项目<br>(10分) | 企业形象        | 4   | 营运车辆统一标识和外观的,加2分;服务人员统一服装的,加2分。   |
|               | 省部级以上荣誉称号   | 3   | 获得国家部委、省委、省政府授予荣誉称号的,加3分;获得省直党政主管部门授予荣誉称号的,加2分;获得省运管局授予荣誉称号的,加1分。   |
|               | 完成政府指令性运输任务 | 3   | 圆满完成县级以上人民政府、交通主管部门或道路运输管理机构指令性应急运输任务的加分:完成县级指令性任务,加1分;完成市级指令性任务,加2分;完成省级指令性任务,加3分。未按要求完成的,不加分,并发生一次从考核总分中扣除相应分数。 |

### 莘县巡游出租汽车经营者信用评价标准

| 考核项目           | 考核分数      | 评分标准   |
|----------------|-----------|--|
| 企业管理<br>(10 分) | 管理制度      | 2<br>不按规定建立安全生产、服务质量管理、应急预案、营运车辆管理、驾驶员管理等制度的,未按规定配备相应管理人员的,每缺一项扣 1 分,扣完为止。 |
|                | 驾驶员权益保障   | 2<br>不按规定与驾驶员签订劳动合同或经营合同的,按比例扣分,扣完为止。                                      |
|                | 信息化管理     | 2<br>未按照规定安装和使用车辆卫星定位装置的,按比例扣分,扣完为止。                                       |
|                | 服务质量信誉档案  | 2<br>服务质量信誉档案不健全的,每缺一项扣 1 分,扣完为止。  |
|                | 驾驶员聘用     | 1<br>聘用已取得从业资格证,但未按规定办理注册手续的驾驶员,按比例扣分,扣完为止。                                |
|                | 培训教育      | 1<br>不按规定组织职工参加教育培训,按比例扣分,扣完为止。  |
| 安全运营<br>(20 分) | 安全责任落实    | 2<br>不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分;未按期完成安全隐患整改书内容,一次扣 1 分;扣完为止。                      |
|                | 交通事故责任死亡率 | 9<br>发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的,每增加 0.0001 人/车扣 0.3 分,扣完为止。                   |
|                | 交通违法行为    | 9<br>发生交通违法行为的,每增加 0.1 次/车扣 0.3 分,扣完为止。                                    |
| 运营服务<br>(60 分) | 运营违规行为    | 25<br>发生拒载、故意绕道、甩客等经营违规行为,每增加 0.01 次/车扣 0.3 分,扣完为止。                        |

| 考核项目          |            | 考核分数 | 评分标准   |
|---------------|------------|------|--|
| 运营服务<br>(60分) | 车容车貌       | 6    | 根据查处车容车貌不符合要求的记录, 每增加 0.1 次/车扣 0.5分扣完为止。   |
|               | 驾驶员仪容和行为举止 | 4    | 根据查处驾驶员仪容和行为举止不符合要求的记录, 每增加 0.1 次/车扣 0.5 分, 扣完为止。  |
|               | 服务评价       | 20   | 根据乘客有效投诉率, 每增加 0.01 次/车扣 0.2 分; 乘客投诉后 24 小时内未回复, 或乘客投诉后未按规定及时处理的, 每次扣 1 分; 扣完为止。                           |
|               | 媒体曝光       | 5    | 因服务质量低劣而被主流媒体曝光并经查证属实的, 每次扣 1 分, 扣完为止。   |
| 社会责任<br>(10分) | 维护行业稳定     | 10   | 企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益的停运等群体性事件的, 每次扣 5分, 扣完为止; 情节严重的, 一次扣 10 分。   |
| 加分项目<br>(10分) | 政府及部门表彰奖励  | 4    | 企业获得省、部级及以上荣誉称号的, 加 4 分; 获得地、市级荣誉称号的, 加 2 分; 获得县、区级荣誉称号的, 加 1 分; 企业所属车队、驾驶员获得地、市级以上荣誉称号的每次加 1 分; 加到 4 分为止。 |
|               | 社会公益       | 4    | 企业按规定完成政府指令性任务, 或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动, 每参加一次加 1 分; 加到 4 分为止。                              |
|               | 新能源车辆使用    | 2    | 使用新能源汽车的, 每 20 辆加 0.5 分, 加到 2 分为止。   |

## 附件 5

## 莘县网络预约出租汽车经营者信用评价标准

| 考核项目           |            | 考核分数 | 评分标准   |
|----------------|------------|------|--|
| 企业管理<br>(10 分) | 线下服务能力     | 3    | 营运车辆管理、驾驶员管理及培训教育等制度不健全,或者不按规定配备相应管理人员的,酌情扣分,扣完为止。   |
|                | 驾驶员权益保障    | 3    | 不按规定与驾驶员规范签订劳动合同或协议的,按比例扣分,扣完为止。   |
|                | 信息报备       | 3    | 未按照规定将提供服务的车辆、驾驶员相关信息向服务所在地出租汽车行政主管部门报备的,酌情扣分,扣完为止。  |
|                | 车辆安装卫星定位装置 | 1    | 接入车辆未按照规定安装和使用卫星定位装置的,按比例扣分,扣完为止。  |
| 信息数据<br>(20 分) | 数据接入       | 18   | 根据与部级网约车监管信息交互平台数据传输质量,由部级平台统一测评,酌情扣分,扣完为止。  |
|                | 数据查阅       | 2    | 不配合出租汽车行政主管部门依法调取查阅相关数据信息的,每次扣 1 分,扣完为止。   |
| 安全运营<br>(20 分) | 安全责任落实     | 2    | 不按规定落实安全生产责任制度的酌情扣分;未按期完成安全隐患整改书内容,一次扣 1 分;扣完为止。   |
|                | 交通事故责任死亡率  | 9    | 运营期间发生交通事故致人死亡且负同等、主要或全部责任的,每增加 0.0001 人/车扣 0.3 分,扣完为止。  |
|                | 交通违法行为     | 9    | 运营期间发生交通违法行为的,每增加 0.1 次/车扣 0.3 分扣完为止。  |
| 运营服务<br>(40 分) | 运营违规行为     | 12   | 发生故意绕道、甩客、巡游揽客、站点候客、起讫点均不在许可的经营区域从事网约车经营活动,不按规定向乘客提供相应的出租汽车发票等经营违规行为的,每增加 0.01 次/车扣 0.3 分,扣完为止。发生线上提供服务车辆、驾驶员与线下实际提供服务车辆、驾驶员不一致的,告知网约车平台公司后拒不改正的,每增加 0.01 次/车扣 0.3 分,扣完为止。 |
|                | 车辆及驾驶员资质   | 12   | 提供服务车辆未取得《网络预约出租汽车运输证》或者提供服务驾驶员未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》的,每次扣 0.2 分,扣完为止。  |

|               |           |    |   |
|---------------|-----------|----|---|
| 运营服务<br>(40分) | 服务评价      | 9  | 根据乘客有效投诉率，每增加0.01次/车扣0.2分；乘客投诉后未按规定及时处理的，每次扣0.5分；扣完为止。  |
|               | 信息公开      | 2  | 在提供网约车服务时，未提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息的，每次扣0.2分，扣完为止。<br>未公布确定符合国家有关规定的计程计价方式，未明确服务项目和质量承诺，未实行明码标价的，酌情扣分，扣完为止。 |
|               | 媒体曝光      | 5  | 因服务质量低劣而被主流媒体曝光并经查证属实的，每次扣1分，扣完为止。  |
| 社会责任<br>(10分) | 维护行业稳定    | 10 | 企业组织或引发影响社会公共秩序、损害社会公共利益停运等群体性事件的，每次扣5分，扣完为止；情节严重的，一次扣10分。  |
| 加分项目<br>(10分) | 政府及部门表彰奖励 | 2  | 企业获得省、部级及以上荣誉称号的，加2分；获得地市级荣誉称号的，加1分；加到2分为止。   |
|               | 社会公益      | 6  | 企业按规定完成政府指令性任务，或以企业名义组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动，每参加一次加1分；加到6分为止。   |
|               | 新能源车辆使用   | 2  | 使用新能源汽车运营的，每10辆加0.1分，加到2分为止。  |